

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE
PUERTO RICO
Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles

PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

ACAA
ADMINISTRACIÓN DE COMPENSACIONES POR ACCIDENTES DE AUTOMÓVILES
te protege

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico			Breve Resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
META ESTRATÉGICA 1 Lograr una mayor eficacia y rapidez en los servicios que se le brindan a los lesionados que acuden a nuestras Oficinas Regionales.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.1 Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la Corporación.	-Ley Núm. 138-1968, según enmendada, Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles -Ley Núm. 151-2004, Ley de Gobierno Electrónico	Programación	Contratación externa, todos los Directores de Departamento y Directores Regionales	1) Desarrollo de nuevo portal Web para reforzar el acceso a información sobre servicios y beneficios de la ACAA a lesionados y a la comunidad en general, y dar acceso a realizar transacciones que actualmente se realizan en las oficinas regionales. 2) Revisar y realizar modificaciones a programación ACAA21, para facilitar y agilizar procesos y aprobación de servicios. 3) Adquisición e implementa-ción de un programa o sistema de manejo y administración de recobros.	Presupuesto
			Programación	Departamentos Finanzas e Informática	4) Sistema de Manejo de Pago de Reclamaciones Médicas – Preparación de "Request for Proposal" (RFP) para un nuevo sistema de pago de reclamaciones a proveedores con codificación del mercado.	Presupuesto Necesidad de llevar a cabo subasta
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.2 Establecimiento de procesos más ágiles y	-Ley Núm. 138-1968, según enmendada, Ley	Adquisición de programación o sistema	Departamentos: Legal/Operaciones/ Informática/	1) Crear biblioteca electrónica para búsqueda por tema en base de datos de consultas	Presupuesto Disponibilidad del recurso humano para

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico			Breve Resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
	eficientes en la contestación y recopilación de consultas legales y resoluciones del Director Ejecutivo y de la Junta de Gobierno sobre autorización de beneficios y servicios médicos.	de Protección Social por Accidentes de Automóviles -Ley Núm. 170-1988, según enmendada -Reglamento 6911, Reglamento para la Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles	tecnológico de investigación	Contratación externa	legales y determinaciones administrativas (CC, CN, P&P, Resoluciones, etc.) 2) Ofrecer talleres y orientación al personal sobre Ley Núm. 138-1968, según enmendada, y cómo realizar consultas. 3) Intranet. 4) Helpdesk. .	hacer la entrada de datos al nuevo sistema
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.3 Simplificación del Proceso de Adjudicación de casos para garantizar el derecho de los lesionados a ser escuchados dentro de los términos establecidos por ley y reglamento.	-Ley Núm. 138-1968, según enmendada, Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles -Ley Núm. 170-1988, según enmendada -Reglamento 6911, Reglamento para la Ley de Protección Social por Accidentes de	N/A	Departamentos: Legal/Operaciones/	-Revisar y enmendar Reglamento 6911 (Reglamento Ley 138) para simplificar proceso de adjudicación, mediante la eliminación de la vista preliminar en las Oficinas Regionales.	No identificados

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico			Breve Resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
		Automóviles				
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. 4 Enmiendas a la Ley Núm. 138-1968, según enmendada, y su reglamento para simplificar y maximizar los procedimientos administrativos de la corporación y sus oficinas regionales.	-Ley Núm. 138-1968, según enmendada, Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles -Ley Núm. 170-1988, según enmendada -Reglamento 6911, Reglamento para la Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles	N/A	Departamentos: Legal/Operaciones/ Recursos Humanos	1) Revisar y proponer enmiendas a Ley Núm. 138-1968. 2) Revisar y enmendar Reglamento 6911. 3) Redactar nuevos reglamentos o procedimientos. 4) Redactar Políticas y Procedimientos o Reglamentos, según aplique, que rijan los procesos administrativos y adjudicativos de la ACAA.	Enmiendas a la Ley están sujeta a aprobación de la Asamblea Legislativa
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. 5 Proveer capacitación al personal de las oficinas regionales con el fin de que adquieran conocimiento especializado y desarrollen destrezas y habilidades que les permita mejorar su desempeño en las áreas de trabajo.	-Ley Núm. 184-2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público -Reglamento 8534 – Reglamento de la Escuela de Educación Continua de OCALARH	-Computadoras -Programas de Computadoras	OCALARH Operaciones Directores Departamentos	1) Coordinar participación de empleados en cursos OCALARH, según sus funciones. 2) Ofrecer adiestramientos Ley Núm. 138-1968, según enmendada y su Reglamento 6911. 3) Ofrecer adiestramiento en Recobro. 4) Ofrecer y fomentar la participación en adiestramientos en educación	-Ley Núm. 66- 2014 -Disposiciones Reglamento 8534 de - OCALARH -Presupuesto

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico			Breve Resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
					continua para profesiones licenciados para actualizar conocimientos.	
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.6 Establecer acuerdos de colaboración con la Policía de Puerto Rico y con el Departamento de Transportación y Obras Públicas para garantizar que los casos de excepción que dispone la Ley Núm. 138-1968, según enmendada, sean detectados con la rapidez necesaria para lograr economía procesal y financiera.	-Ley Núm. 138-1968, según enmendada, Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles -Ley 22 de 2000, según enmendada, Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico -Reglamento 6911, Reglamento para la Ley de Protección Social por Accidentes de	N/A	Legal/Operaciones	Establecer acuerdos de colaboración Policía y Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP), entre otras, para agilizar el proceso de detección de casos de excepción y recobro de cantidades adeudadas.	Sujeto a aprobación y firma de acuerdos por jefes de agencias.
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.7 Modelo de "Servicio al Lesionado" simplificado en las Regionales y enfocado en beneficios de los lesionado.		N/A	Recursos Humanos/Recursos Externo/Directores de Departamentos	1) Implantación de Proyecto de Sistema de Turnos para minimizar la espera de los reclamantes. 2) Evaluar y distribuir trabajos en las distintas áreas de las oficinas regionales, de acuerdo a necesidades. 3) Determinar y establecer métricas de procesos	

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico			Breve Resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
					medulares.	
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. 8 Diseño de una cubierta básica para la ACAA.	-Ley Núm. 138-1968, según enmendada, Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles -Reglamento 6911, Reglamento para la Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles		Contratación recursos externos Departamento de Asuntos Médicos	Revisar e identificar cubierta de la ACAA mediante la revisión y actualización de políticas médicas, políticas y procedimientos, cartas normativas y procedimientos existentes sobre la cubierta básica.	
META ESTRATÉGICA 2 Revisar la estructura operacional y administrativa del Departamento de Asuntos Médicos y las Oficinas Regionales con el fin de garantizar el acceso y calidad de los servicios médicos a nuestros asegurados.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1 Reingeniería de los procesos de consulta médica y autorización de servicios médicos a los asegurados.	-Ley Núm. 138-1968, según enmendada, Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles -Reglamento 6911, Reglamento para la Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles	Programación Sistema ACAA21	Departamentos: Informática/ Relaciones Públicas/ Asuntos Médicos	1) Revisar formularios utilizados por el Departamento de Asuntos Médicos. 2) Uniformar los procesos. 3) Revisión de políticas y procedimientos.	
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.2 Establecer políticas médicas atemperadas a			Contratación externa	1) Establecer Programa de Manejo de Casos. 2) Revisar y establecer guías	

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico			Breve Resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
	los cambios de la industria de seguros de salud actual que sirvan de guía en la autorización de servicios médicos a los asegurados y mecanismo de control en la utilización de dichos servicios.			Departamento de Asuntos Médicos Comité de Políticas, Procedimiento y Reglamentación	para el control de gastos y administración de servicios. 3) Revisar políticas médicas (autorización de servicios, farmacia, cirugía, etc.) para garantizar calidad de servicio y control de gastos.	
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.3 Mejorar el acceso y la calidad de los servicios médicos que se ofrecen a nuestros asegurados.	-Ley Núm. 138-1968, según enmendada, Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles -Reglamento 6911, Reglamento para la Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles	N/A	Área de Contratación del Departamento de Asuntos Médicos	1) Análisis de la red para la contratación de proveedores (ambulancias, hospitales, equipo médico, entre otros). 2) Contratar proveedores de especialidades escasas y hospitales en áreas de necesidad de acceso para continuar mejorando servicios.	
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.4 Atemperar las normas y reglamentos dirigidos a proteger y asegurar la privacidad y confidencialidad de la información de salud de los lesionados (Ley HIPAA).	Ley HIPAA		Contratación externa OCALARH Departamento de Informática	1) Adiestrar al personal sobre Ley HIPAA. 2) Evaluar y realizar cambios requeridos en las oficinas regionales para garantizar confidencialidad de información. 3) Revisar medidas de protección de los sistemas de computadoras.	Presupuesto
META ESTRATÉGICA 3	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.1			Contratación	1) Establecer y contratar bajo	-Negociaciones externas

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico			Breve Resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Establecer una política de control de costos para reducir gastos innecesarios y maximizar los recursos con que cuenta la Corporación.	Desarrollar programas o sistemas de contención de costos y control de sobre-utilización de servicios médico-hospitalarios sin afectar la calidad de los servicios.			externa Departamento de Asuntos Médicos Comité de Políticas, Procedimiento y Reglamentación	tipos de compensación que controlen gastos y sobreutilización. 2) Contratar facilidades con modelo "capitado" para reducir gasto administrativo en el procesamiento de reclamaciones y controlar el gasto. 3) Realizar auditorías médicas. 4) Revisar procedimientos. 5) Establecer métricas de servicios.	-Presupuesto Ley Núm. 66-2014.
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.2 Desarrollar programas o sistemas de contención de costos y control gastos, sin afectar la calidad de los servicios.	-Ley Núm. 66-2014 -Ley Núm. 57-2014, Ley de Transformación y Alivio Energético en Puerto Rico	Computadoras Programación	Contratación externa Departamentos: Compras/Servicios Generales/Finanzas	1) Tomar medidas de ahorro energético; estudio de viabilidad económica de compra de equipo para reducir el consumo y pago de energía. 2) Renegociar contratos arrendamiento para reducción pago de renta. 3) Establecer sistemas para agilizar y contener costos al efectuar pagos. 4) Tomar medidas para minimizar fraudes.	-Presupuesto -Sujeto a negociaciones externas
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.3 Establecer como procedimiento medular la reconciliación trimestral de las remesas de			Departamento de Finanzas	1) Recopilar y tabular datos del Departamento de Transportación y Obras	Contingente al recibo de información de DTOP y el Departamento de

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico			Breve Resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
	prima por el Departamento de Hacienda.				Públicas (DTOP) sobre renovaciones de licencias de vehículos de motor. 2) Establecer proceso continuo de análisis de prima recaudada vs. cantidades cobradas en colecturías para identificar diferencias.	Hacienda
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. 4 Revisar y estandarizar las tarifas pagadas a nuestros proveedores y facilidades por servicios médicos	-Ley Núm. 138-1968, según enmendada, Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles -Reglamento 6911, Reglamento para la Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles	N/A	Contratación externa Departamentos de Asuntos Médicos y Finanzas	1) Evaluar las tarifas de los proveedores de especialidades de mayor utilización para compararlas con las vigentes en el mercado de salud (PSG y Medicare). 2) Evaluar Manual de Tarifas de la ACAA. -Códigos. -Ciertas tarifas.	
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. 5 Establecer controles y procedimientos fiscales para el monitoreo eficiente de desembolsos, mediante informes periódicos que nos provean información clara y precisa sobre la finanzas de la Corporación.	-Ley Núm. 66-2014 -Ley Núm. 14-2014, Ley para la Inversión de la Industria Puertorriqueña -Ley Núm. 57-2014, Ley de		Departamentos: Compras/Servicios Generales/Recursos Humanos	1) Desarrollar formularios para monitorear el cumplimiento con Orden Ejecutiva y leyes de compras. 2) Revisar Políticas y Procedimientos relacionados con inventario y propiedad. 3) Establecer formulario o sistemas de monitoreo para el	

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico			Breve Resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
		Transformación y Alivio Energético -Ley Núm. 62, Ley de Apoyo a la Microempresa y al Pequeño y Mediano Comerciante, según enmendada -OE 2013-077 Compra de materiales textiles a empresas locales			cumplimiento con la Ley 66. 4) Revisar Manual de Contabilidad. 5) Renegociar acuerdos con la UIE-ACAA.	
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.6 Desarrollar un programa para detectar y prevenir casos de fraude en la prestación de servicios médicos.	-Ley Núm. 138-1968, según enmendada, Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles -Reglamento 6911, Reglamento para la Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles	Internet Página web	Oficial de Fraude Relaciones Públicas	1) Revisar políticas establecidas y, de ser necesario, desarrollar nuevas políticas. 2) Facilitar presentación de querellas. 3) Orientación empleados y público en general	
META ESTRATÉGICA 4 Enfatizar en el desarrollo de	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.1 Fomentar y promover el desarrollo de	Ley Núm. 138-1968, según		Departamento de Relaciones Públicas	1) Impactar el mayor número de estudiantes y público en	

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico			Breve Resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Programas de Prevención de Accidentes de Tránsito en las carreteras de Puerto Rico	programas educativos (con el sector gubernamental y privado) dirigidos a la prevención de accidentes de automóviles, así como llevar el programa de manejo defensivo a todas las escuelas públicas y privadas del país.	enmendada, Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles -Reglamento 6911, Reglamento para la Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles		Departamento de Asuntos Legales	general mediante charlas educativas y promociones de prevención de accidentes. 2) Establecer acuerdos con el sector gubernamental para ofrecer programas educativos.	
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.2 Promocionar e implementar una alianza estratégica con otras agencias gubernamentales o corporaciones públicas, para el desarrollo de campañas de prevención de accidentes, utilizando diversos medios de comunicación.	-Ley Núm. 138-1968, según enmendada, Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles -Reglamento 6911, Reglamento para la Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles	N/A	Departamento de Relaciones Públicas Departamento Asuntos Legales	1) Establecer acuerdos de capacitación sobre Ley Núm. 138-1968, según enmendada, y temas de seguridad vial 2) Acuerdos de Colaboración.	Sujeto a negociación con otras agencias
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.3 Desarrollar un Programa de Estadísticas para poder establecer herramientas o			Contratista Externo Departamentos:	1) Desarrollar estadísticas para planificación de campañas. 2) Desarrollo indicadores claves	

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico			Breve Resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
	mecanismos de prevención de accidentes de autos.			Relaciones Públicas/Directores Regionales	de ejecución.	
META ESTRATÉGICA 5 Identificar fuentes de ingresos adicionales con el fin de fortalecer y estabilizar su estructura financiera	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.1 Evaluar las fuentes de ingresos actuales de la ACAA y determinar su alcance.			Departamentos: Asuntos Legales/Finanzas/ Servicios Generales	1) Analizar fuentes de ingresos actuales (prima, recobro y rendimiento de inversiones). 2) Identificar fuentes de ingresos adicionales para establecer procedimientos para su obtención.	
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.2 Realizar cambios a nuestra política de inversiones y nuestra cartera para viabilizar el uso del ingreso de intereses y otras ganancias obtenidas para el pago de reclamaciones médicas.	Política inversiones		Departamento de Finanzas	Analizar política de inversiones para realizar cambios en el cartera de inversiones.	Necesidad de consultar a expertos en inversiones y el costo de dicho recurso externo.
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.3 Rediseñar y optimizar el proceso de recobro.	-Ley Núm. 138-1968, según enmendada, Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles -Reglamento 6911, Reglamento para la Ley de Protección Social	Programación	Contratación Externa Departamentos: Asuntos Legales/Finanzas/ Operaciones Directores Regionales	1) Establecer nueva programación para obtención de datos y agilizar el proceso de recobro y anotación de gravámenes. 2) Identificar todos los casos de recobro y realizar inventario. 3) Adoptar políticas que se requieran. 4) Adiestramiento nuevo programa de recobro.	Limitaciones de presupuesto para contratación externa

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico			Breve Resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
		por Accidentes de Automóviles				
META ESTRATÉGICA 6 El funcionamiento de la ACAA estará basado en los enfoques y técnicas gerenciales más modernas de la administración pública	OBJETIVO ESTRATÉGICO 6.1 Enfatizar en el fortalecimiento institucional reforzando el concepto de calidad y excelencia como filosofía de trabajo en las diferentes áreas operacionales y administrativas.			Todos los Directores de Departamentos	1) Identificar procesos y métricas a desarrollar. 2) Identificar Políticas y Procedimientos a desarrollar. 3) Revisión de estructura organizacional y reestructuración de los Departamentos para optimar recursos. 4) Establecer calendario de reuniones para discusión de asuntos operacionales y administrativos. 5) Desarrollo de programas de reconocimiento para empleados.	-Ley Núm. 66-2014. -Presupuesto

Firma Director(a) Agencia: ______________________
Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Directora Ejecutiva

Fecha: 20 de junio de 2015